

ABSTRAK

Robiah, Shamhatur. 2014, SKRIPSI. Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata *Maharani Zoo dan Goa Lamongan* (MAZOLA)
Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pengunjung.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau pengguna jasa, adanya keluhan yang dirasakan menjadi hal yang sangat menarik untuk diteliti. Terlebih dengan semakin banyaknya tempat pariwisata yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pariwisata (komponen produk wisata) yang terdiri dari *atraksi*, *Amenities* (fasilitas) dan *aksesibilitas* terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh dari rumus Maholtra, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel *Non Probability Sampling*. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*. Variabel bebasnya terdiri dari *atraksi* (X1), *Amenities* (X2) dan *aksesibilitas* (X3). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *atraksi* (X1), *Amenities* (X2) dan *aksesibilitas* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA). Dan perhitungan $F_{hitung} 13.214 > F_{tabel} 2.70$ dengan nilai $p = 0,000 < 0.05$. selain itu nilai koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0.527 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 52.7%. dan uji parsial (uji t) diketahui bahwa variabel *atraksi* (X1) $t_{hitung} X_1 2.235 > t_{tabel} 1.98$, *Amenities* (X2) $X_2 2.201 > t_{tabel} 1.98$ dan *aksesibilitas* (X3) $X_3 4.477 > t_{tabel} 1.98$, yang berarti semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pariwisata Mazola memiliki pengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengunjung.